



ORIGINAL RESEARCH PAPER

The effect of in-service training on competencies and occupational performance of employees in an insurance company

A. Dehghani^{1,*}, A. Daghigi Asli², F. Pourvali³

¹Department of Criminal Law and Criminology, Faculty of Law, Islamic Azad University of Tehran(South Tehran Branch), Tehran, Iran

²Department of Economics, Faculty of Economics and Accounting, Islamic Azad University of Tehran(Central Tehran Branch), Tehran, Iran

³Department of Business Management, Faculty of Management and Social Sciences, Islamic Azad university of Tehran(North Tehran Branch), Tehran, Iran

ARTICLE INFO

Article History

Received: 10 March 2015

Revised: 04 April 2014

Accepted: 11 May 2015

ABSTRACT

Due to the increasing importance of in-service training and their notable role in improving the employees' performance, the training courses are evaluated with the purpose of increasing the desirable quality.

Therefore, the focus the current study is to assess the effectiveness of in-service professional training courses on the competencies and performances of an insurance company employees. In this research, the CIPP model is utilized to evaluate the quality of in-service training. The CIPP model provides four types of evaluation, including Context, Input, Process and Product or Output.

The research is a Survey-Descriptive one. The statistical population includes all of ۲۱۴ employees of an insurance company, and the sampling methods applied are Random and Stratified Sampling. The data were analyzed applying SPSS and Smart PLS software systems.

According to the results, the in-service training has direct and positive impact on the employees' competencies that each of the quality dimension, quality input, quality process, quality output, and quality context have the most to the least impact on the employees' competencies, respectively. Also, based on the research results, the in-service training has direct and positive impact on the employees' performances that each of the dimension quality context, quality process, quality input, and quality output have the most to the least impact on the employees' performances, respectively. Finally, it can be concluded that the employees' competencies has direct and positive impact on the employees' performances.

Keywords

In-service training; Employees competency; Employees' performance; CIPP model.

*Corresponding Author:

Email: dralidehghani@gmail.com

DOI: ۱۰.۷۳۰۵۷/ijir.۱۰۱۰۲۰۲



مقاله علمی

بررسی تأثیر آموزش‌های ضمن خدمت بر توانمندی و عملکرد شغلی کارکنان در یک شرکت بیمه‌ای

علی دهقانی^{۱*}، علیرضا دقیقی اصلی^۲، فاطمه پورولی^۳

گروه حقوق جزا و جرم شناسی، دانشکده حقوق، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب، تهران، ایران

گروه اقتصاد، دانشکده اقتصاد و حسابداری، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی، تهران، ایران

گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده مدیریت و علوم اجتماعی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال، تهران، ایران

چکیده:

باتوجه به اهمیت روزافزون آموزش‌های ضمن خدمت و نقش بسزای این آموزش‌ها در بهبود عملکرد کارکنان سازمان، دوره‌های آموزشی با هدف افزایش کیفیت مطلوب ارزیابی می‌شوند. لذا مسئله اصلی این پژوهش بررسی تأثیر آموزش‌های ضمن خدمت حرفة‌ای بر توانمندی و عملکرد برای ارزیابی کیفیت CIPP شغلی کارکنان در یک شرکت بیمه‌ای است. در این پژوهش از مدل چهار نوع ارزشیابی را ارائه CIPP آموزش ضمن خدمت استفاده شده است. الگوی ارزشیابی می‌کند: کیفیت زمینه، کیفیت درون داد، کیفیت فرایند و کیفیت برون داد یا محصول. پژوهش حاضر از نوع توصیفی-پیمایشی است. جامعه آماری این پژوهش کلیه کارکنان یک شرکت بیمه‌ای هستند، روش نمونه‌گیری در این پژوهش طبقه‌ای و تصادفی سیستماتیک است و حجم نمونه ۲۱۷ نفر از افراد جامعه است. نتایج پژوهش با استفاده از نرم افزار SPSS و SMART PLS تحلیل شده است.

طبق نتایج به دست آمده آموزش‌های ضمن خدمت بر توانمندی کارکنان تأثیر مستقیم و مثبت دارد که هریک از ابعاد کیفیت درون داد، کیفیت فرایند، کیفیت برون داد و کیفیت زمینه به ترتیب از بیشترین تا کمترین تأثیر را بر توانمندی کارکنان دارند. همچنین باتوجه به نتایج حاصل از پژوهش، آموزش‌های ضمن خدمت بر عملکرد شغلی کارکنان تأثیر را مستقیم و مثبت دارد که هریک از ابعاد کیفیت زمینه، کیفیت فرایند، کیفیت درون داد و کیفیت برون داد به ترتیب از بیشترین تا کمترین تأثیر را بر عملکرد شغلی کارکنان دارند. درنهایت می‌توان نتیجه گرفت که توانمندی کارکنان بر عملکرد شغلی کارکنان، تأثیر مستقیم و مثبت دارد.

اطلاعات مقاله

تاریخ دریافت: ۱۳۹۳ اسفند ۱۹

تاریخ داوری: ۱۵ فروردین ۱۳۹۳

تاریخ پذیرش: ۲۱ اردیبهشت ۱۳۹۴

کلمات کلیدی

آموزش ضمن خدمت

توانمندی کارکنان

عملکرد شغلی کارکنان

CIPP

*نویسنده مسئول:

ایمیل: dralidehghani@gmail.com

DOI: ۱۰.۳۲۰۵۶/ijir.۲۰۱۴.۰۲

مقدمه

نیاز به آموزش و یادگیری در کلیه مراحل زندگی انسان‌ها، به منظور درک بهتر و ارتقای محیط آنها ضرورتی انکارناپذیر است. آموزش نه تنها موجب ارتقای توان و قابلیت‌های افراد در ارائه خدمات و تولید می‌شود، بلکه می‌توان به کمک این قابلیت‌ها در اداره و هدایت چرخه تولید کالاها و خدمات، به سطح بالاتر مراتب اجتماعی و اقتصادی دست یافت (نوجوان، ۱۳۸۹). در گذشته چنین گمان می‌رفت که زمان آموختن با زمان کارکردن و زندگی کردن از هم جدا هستند، بنابراین پیش از آغاز به کار به افراد، آموزش داده می‌شد. براساس این گمان انسان برای زمانی می‌آموخت و سپس به کار مولد و سودمند می‌پرداخت و زمانی که کار آغاز می‌شد، دیگر برای آموزش و پرورش جایی در خور توجه وجود نداشت. این اندیشه اکنون روابی ندارد و آموزش با زیستن انسان همراه شده است (علمشاهی، ۱۳۹۱). در جهان کنونی که دامنه علم به سرعت در حال گسترش است، توسعه و آموزش نیروی انسانی، سهم عمده‌ای در حفظ، بقا و موفقیت یک سازمان دارد (مرادی نصرآبادی، ۱۳۹۱). نیروی انسانی، گران‌بهایترین و ارزشمندترین منبع یک سازمان را تشکیل می‌دهد؛ استفاده مؤثر و مفید از سایر منابع از جمله فناوری، سرمایه و محیط در گرو داشتن نیروی انسانی متخصص و متعهد است. درنتیجه توجه به آن و توسعه یادگیری و آموزش آنها در راستای رسیدن به یک سازمان یادگیرنده اهمیت فراوانی دارد (منوریان و تهامی، ۱۳۹۰). سازمان‌ها، به مثابه موجوداتی زنده و پویا، هم‌زمان با رشد و تحول جوامع، تغییر و تکامل می‌یابند و از طریق فرایند جذب و انطباق با محیط و بافت اجتماعی خویش سازگار می‌شوند. از نظر رابینز^۱ سازمان‌ها نیز همانند انسان‌ها می‌آموزند (rstه مقدم، ۱۳۸۴).

رسیدن به اهداف سازمان بستگی به توانایی کارکنان در انجام وظایف محوله و انطباق با محیط متغیر دارد، اجرای آموزش و بهسازی نیروی انسانی سبب می‌شود تا افراد بتوانند متناسب با تغییرات سازمانی و محیط، به طور مؤثر فعالیت‌هایشان را ادامه داده و بر کارایی خود بیفزایند. بنابراین آموزش و بهسازی، کوشش مداوم و برنامه‌ریزی شده به وسیله مدیریت برای بهبود سطوح شایستگی کارکنان و عملکرد سازمانی است (علمشاهی، ۱۳۹۱). تمامی سازمان‌های دولتی و غیردولتی برای تحقق اهداف، مأموریت و رسالت خود به افرادی متخصص، باتجربه و آموزش‌دیده نیاز دارند. برای آماده‌سازی چنین نیروهایی علاوه بر آموزش‌های دانشگاهی و بلندمدت، آموزش‌های ضمن خدمت در کوتاه‌مدت، سازمان را قادر می‌سازد تا نیروی انسانی کارآمد و متخصص خود را تأمین کند (نوجوان، ۱۳۸۹).

بيان مسئله

از نظر اقتصاددانان، به عصر امروز، عصر دانایی محور یا اقتصاد دانش محور گفته می‌شود و در حال حاضر ارزش یک شرکت و یک سازمان را دارایی‌های نامشهود آن (چیزی بیش از ۸۵٪ ارزش آن سازمان) تشکیل می‌دهد. از میان دارایی‌های نامشهود، از قابلیت نیروی کار به عنوان مهم‌ترین عامل و یک مزیت رقابتی پایدار نام برده شده است (ابراهیم آبادی، ۱۳۸۸). در واقع در جهان امروز آنچه بیش از همه اهمیت دارد، نیروی انسانی است، به طوری که اقتصاددانان معتقدند آنچه در نهایت، خصوصیت روند توسعه اقتصادی و اجتماعی یک کشور را تعیین می‌کند، منابع انسانی آن کشور است، نه سرمایه یا منابع مادی دیگر. این منابع انسانی است که سرمایه را متراکم می‌سازد، از منابع طبیعی بهره‌برداری می‌کند، سازمان‌های اجتماعی، اقتصادی و سیاسی را به وجود می‌آورد و توسعه ملی را پیش می‌برد. کشوری که نتواند مهارت‌ها و دانش را توسعه دهد و از آن در اقتصاد ملی به نحو مؤثری بهره‌برداری کند، قادر نیست هیچ چیز دیگری را توسعه بخشد (علمشاهی، ۱۳۹۱). در این میان آموزش سازمانی می‌تواند به عنوان بستری در جهت توسعه سازمانی، بالهمیت جلوه نماید. در تمامی سازمان‌ها دو نکته اساسی مورد توجه است: حفظ بقا و حیات، افزایش کارایی و اثربخشی. حیات سازمان‌ها تا حدود زیادی بستگی به مهارت‌های مختلف نیروی انسانی دارد. هرچند اگر زمینه‌ها به هنگام و بهینه باشند، قابلیت سازگاری سازمان با محیط متغیر نیز بیشتر می‌شود. لذا آموزش و توسعه منابع انسانی در نظام مدیریت منابع انسانی، نه تنها در ایجاد دانش و مهارت ویژه در کارکنان نقش بسزایی دارد، بلکه باعث می‌شود که افراد در ارتقای سطح کارایی و اثربخشی سازمان سهیم باشند و خود را با فشارهای محیطی وفق دهند (فتحی و اجارگاه، ۱۳۸۳، الف). یکی از بزرگ‌ترین

^۱. Robbins

مشکلات سازمان‌های امروزی ناشی از مسئله آموزش است. آموزش، عامل اساسی تعالی انسان‌هاست و این تعالی می‌تواند در تلطیف روابط کارکنان و مدیران نیز اثربخش باشد (میرسپاسی، ۱۳۸۱). آموزش ضمن خدمت بی‌شک از مهم‌ترین و مؤثرترین عوامل بهبود امور سازمان و افزایش کارایی است. دوره‌های آموزش ضمن خدمت منجر به بینش و بصیرت عمیق‌تر، دانش بالاتر و توانایی و مهارت بیشتر در نیروی انسانی خواهد شد. آموزش می‌تواند دستاوردهای متفاوتی داشته باشد که یکی از آنها ایجاد توانمندی در مخاطبین است تا آنان بتوانند به عنوان کارکنای فعال و مستقل در جهت اهداف سازمانی تلاش کنند (آقایار، ۱۳۸۲). آموزش همواره به عنوان وسیله‌ای مطمئن در جهت بهبود کیفیت عملکرد و حل مشکلات کارکنان مدنظر بوده و فقدان آن نیز یکی از مسائل اساسی و حاد سازمانی را تشکیل می‌دهد. البته آموزش، مشکل‌گشای همه نابسامانی‌های سازمان نیست ولیکن بدون شک از مهم‌ترین و مؤثرترین تدبیر و عوامل برای بهبود عملکرد و توانمندی کارکنان هر سازمانی به شمار می‌رود (فتحی و اجارگاه، ۱۳۸۲، ب.). برای تحقیق این امر شرکت بیمه برای کارکنان و مدیران خود دوره‌های آموزش ضمن خدمت اجرا می‌کند، ارزیابی این دوره‌ها باعث می‌شود نقاط قوت و ضعف آنها شناخته شده و برنامه‌ریزی‌های آتی با هدف افزایش توانمندی و بهبود عملکرد کارکنان با دقت بیشتری انجام شود. با توجه به موارد گفته شده مسئله اصلی این پژوهش بررسی تأثیر آموزش‌های ضمن خدمت در یک شرکت بیمه بر توانمندی و عملکرد شغلی کارکنان است.

ادبیات پژوهش

مفهوم آموزش ضمن خدمت

همیت و نقش آموزش‌های ضمن خدمت بر هیچ سازمانی پوشیده نیست و هر سازمانی به تناسب اهمیتی که به این مهم دارد، مراکزی را برای تربیت نیروی انسانی خود تخصیص داده است. آموزش ضمن خدمتی که با دوره‌های حساب‌شده ادامه یابد و ضمن کوشش در افزایش توان مهارت و دانش کارکنان، در حل مسائل و مشکلات محیط کار نیز چاره‌ساز باشد می‌تواند موجب بقای سازمان شود. از این رو تلاش مستمر در بهبود کیفیت آموزش ضمن خدمت می‌تواند منافع قابل ملاحظه‌ای به همراه داشته باشد. مطالعاتی که بین سال‌های ۱۹۸۶ تا ۱۹۸۷ توسط کارفرمایان انگلیسی از طریق مؤسسه مطالعاتی آموزش ملی صورت گرفته، نشان می‌دهد که نیمی از آموزش‌های انجام شده به صورت ضمن خدمت بوده است و در مقایسه با آموزش‌های خارج از محل کار، هزینه‌های بیشتری صرف آن شده است. این آموزش‌ها بخش اعظم هزینه اشتغال را به خود اختصاص داده‌اند (شاید حدود ۱/۵ درصد بازده) (اسلومن، ۱۳۸۲). همانند بسیاری دیگر از مفاهیمی که با قلمروهای پیچیده فعالیت‌های انسان سروکار دارند، آموزش ضمن خدمت^۱ نیز مفهومی بحث‌انگیز است که درباره آن توافق نظر وجود ندارد (فتحی و اجارگاه، ۱۳۸۳، الف). هر چند ممکن است، آموزش ضمن خدمت در سازمان‌های مختلف مفاهیم متفاوتی را در پی داشته باشد، ولی از آنجایی که در جهت رفع نیازهای حرفه‌ای و فردی کارکنان می‌باشد، می‌توان تعریف کلی از آن ارائه داد. جان اف می^۲ آموزش ضمن خدمت را بهبود سیستماتیک و مستمر مستخدمین از نظر دانش، مهارت و رفتارهایی می‌داند که به رفاه آنها در سازمان محل خدمتشان کمک می‌کند. آموزش ضمن خدمت، مجموعه فعالیت‌های نیازسنجی شده و برنامه‌ریزی شده به منظور اصلاح و بالا بردن دانش، مهارت، نگرش و رفتار اعضای سازمان برای انجام وظایف خاص محوله سازمانی است (میرکمالی، ۱۳۷۷). هر نوع برنامه آموزشی برای ارائه فرسته‌های یادگیری به منظور بهبود عملکرد کارکنان شاغل را آموزش ضمن خدمت گویند (Harris, ۱۹۸۰); کوشش نظامدار به منظور هماهنگ کردن آرزوها و علاقیق و نیازهای آتی افراد یا سازمان در قالب کارهایی که از افراد انتظار می‌رود (Pear and Ghater, ۱۹۸۳). کوشش در جهت بهبود عملکرد شاغل در ارتباط با انجام کار و وسایل مربوط به آن (جزنی، ۱۳۷۵). کلیه مساعی و کوشش‌هایی که در جهت ارتقای سطح دانش و آگاهی، مهارت‌های فنی، حرفه‌ای و شغلی و همچنین ایجاد رفتار مطلوب در کارکنان یک سازمان به عمل می‌آید و آنان را آماده انجام وظایف و مسئولیت‌های شغلی خود می‌نماید (ابطحی، ۱۳۷۵). اکتساب (یادگیری) سیستماتیک مهارت‌ها، قواعد، مفاهیم یا نگرش‌هایی است که به عملکرد بهبودیافته در یک محیط دیگر (محیط کاری) منجر

^۱. In-Service Education

^۲. John F Mi

مفهوم توانمندی کارکنان

اصطلاح توانایی‌ها و صلاحیت‌های کلیدی را نخستین بار دایتر مرتنز^۱ در سال ۱۹۷۴ در مقاله‌ای معرفی کرد. توانمندی، عملکردی نزدیک به کامل و فعالیتی توانمندانه، در یک فعالیت است که فرد پیوسته بتواند آن را انجام دهد (Zolingen and Van, ۲۰۰۲). نایت و یورک^۲ توانمندی شغلی را ترکیب هم‌افزایندگی کیفیت‌ها و صلاحیت‌های فردی، مهارت‌های فنی و فرایندی و مهارت‌ها و شایستگی‌های کلیدی می‌دانند. از نظر میرکمالی (۱۳۷۷) نیز توانمندی، توان بالقوه یا بالفعل یک فرد است، برای اینکه از عهده انجام دادن یک فعالیت ذهنی یا جسمی برآید. توانمندی شغلی از نظر یونسکو و سازمان جهانی کار، اطلاعات، مهارت‌ها و شایستگی‌هایی است که قابلیت نیروی کار را جهت کسب شغل، ارتقای و پیشرفت در آن و رو به رو شدن با تغییرات احتمالی شغل و همچنین به دست آوردن شغل دیگر در صورت تمایل به تغییر شغل، در دوره‌های مختلف زندگی افزایش می‌دهد (UNESCO and ILO, ۲۰۰۲) توانمندی شغلی خاص یک شغل نیست بلکه کیفیت‌هایی است که از یک زمینه کاری به زمینه دیگر و از یک شغل به شغل دیگر قابل انتقال است (Zolingen and Van, ۲۰۰۲). به عبارت دیگر توانمندی شغلی به صورت افقی در همه صنایع و به صورت عمودی در همه شغل‌ها و در همه سطوح کارکنان از افراد تازه کار تا مدیران و رؤسای مورد نیاز است (Cotton, ۲۰۰۱). برای توانمندی، دو رهیافت ساختاری روی تجارب مدیریتی شامل تقویض قدرت تصمیم‌گیری از رده‌های بالا به رده‌های پایین‌تر سازمانی و افزایش دسترسی به اطلاعات و منابع برای افراد در سطح پایین‌تر و فلسفی شامل رشد و سازگاری ادراکات افراد مطرح شده است (Bowen et al., ۲۰۰۵).

مفهوم عملکرد شغلی کارکنان

تعاریف مختلفی راجع به عملکرد شغلی صورت گرفته است. عملکرد شغلی عبارت است از به نتیجه رساندن وظایفی که از طرف سازمان بر عهده نیروی انسانی گذاشته شده است (Cascio, ۱۹۸۹). آنچه را که افراد در یک سازمان انجام می‌دهند و شیوه‌ای که آن افراد بر عملکرد سازمان اثر می‌گذارند (Robbins, ۲۰۰۰). رفتاری که در جهت رسیدن به اهداف سازمانی اندازه‌گیری شده یا ارزش‌گذاری شده است (Kristien, ۲۰۰۴). از تعاریف برمی‌آید که عملکرد شغلی یک مفهوم کلی است که نتیجه فعالیت‌های سازمانی را نشان می‌دهد. اثربخشی و کارایی به عنوان اجزای عملکرد مورد توجه قرار می‌گیرند.

۳ مدل سیپ

براساس تجارب به دست آمده از ارزیابی در مدارس و تحلیل منطقی شیوه‌های کلاسیک ارزیابی، استافل بیم و همکاران^۴ به این نتیجه رسیدند که ارزیابی با فعالیت‌هایی نظیر اندازه‌گیری، قضاویت حرفه‌ای، طرح آزمایشی یا تطابق نتایج و هدف‌ها یکسان قلمداد می‌شود. در نتیجه ضرورت تدوین یک مفهوم بهتر از ارزیابی، به منظور غلبه بر ضعف‌های موجود مطرح گردید (کیامنش، ۱۳۷۷).

CIPP از معروف‌ترین مدل‌های رویکرد سیستمی است که در مقایسه با سایر انواع مدل‌ها کاربردهای بیشتر و گسترده‌تری داشته است. هسته مدل در کلمه (CIPP) نهفته است، در واقع CIPP حروف اول کلمات زمینه، درون داد، فرایند و محصول بوده و بر ارزیابی آنها دلالت می‌کند. مدل ارزیابی CIPP از جمله الگوهای ارزیابی رویکرد هدف‌مدار است، ارزشیابی در این مدل عبارت است از: فرایند تعیین کردن، به دست

^۱. Dieter Mertens

^۲. Knight and Yorke, ۲۰۰۲

^۳. CIPP(Context, Input, Process, Product)

^۴. Stufflebeam et al

آوردن و فراهم ساختن اطلاعات توصیفی و قضاوی در مورد ارزش و مطلوبیت هدف‌ها، طرح، اجرا و نتایج، به منظور هدایت، تصمیم‌گیری، پاسخ‌گویی به نیازها و در کمپینتر از پدیده‌های مورد بررسی. الگوی ارزیابی CIPP از جامع‌ترین الگوهای ارزیابی به شمار می‌رود که کاربرد گسترده‌ای در برنامه‌ریزی توسعه آموزش کارکنان دارد، این الگو با توجه به دیدگاه سیستمی به منظور تحلیل تصمیم‌گیری مورد استفاده قرار می‌گیرد. به عبارت دیگر این الگو کمک می‌کند تا تصمیم‌های مربوط به زمینه، درون‌داد، فرایند و برونواد نظام آموزش کارکنان بخردانه اتخاذ شود، یعنی قبل از کاربرد این الگو باید مشخص شود که مدیریت و تصمیم‌گیرندگان با چه موضوعاتی سروکار دارند و نیاز اطلاعاتی آنها چیست؟ پس از آن باید برای برآوردن نیازهای آنان اقدام به ارزشیابی کرد. بر این اساس نظام اطلاعات مدیریت می‌تواند در کاربرد این الگو مفید واقع شود (مطهری‌نژاد، ۱۳۸۲). در الگوی CIPP نظام آموزش کارکنان با توجه به چهار جزء فوق مورد نظر قرار می‌گیرد و برای هر جزء نظام ارزشیابی ویژه‌ای منظور می‌گردد، از این رو کاربرد الگوی CIPP در برنامه‌ریزی آموزش کارکنان شامل چهار نوع ارزیابی (زمینه‌برون‌داد- فرایند- برونواد) است. جدول ۱ نشان‌دهنده برخی از عوامل و شاخص‌های کلیدی در الگوی ارزشیابی CIPP است:

جدول ۱: ابعاد، عوامل و شاخص‌های مدل ارزشیابی CIPP

اع Vad	عوامل	شاخص‌های سنجش
ارزشیابی زمینه	تعیین اهداف و برنامه‌ها	بررسی محتواهای کاری شرکت‌کنندگان در برنامه
ارزشیابی درون‌داد	تهیه طرح مناسب جهت رسیدن به اهداف	بررسی و پیش‌بینی احتجاجات اجرایی، برنامه آموزشی نیروی انسانی، منابع لازم، وسایل کار و بودجه لازم
ارزشیابی فرایند	اجرا طرح تهیه شده	ارزشیابی مراحل مختلف برنامه آموزشی
ارزشیابی محصول	بررسی و ارزشیابی محصول با بازده	ارزشیابی بلافضله پس از اتمام دوره آموزشی آموزش

(مطهری‌نژاد، ۱۳۸۲)

مروری بر پیشینه پژوهش

در حوزه تحقیقات داخلی، دماوندی و الزامی (۱۳۹۲) در مطالعه‌ای به بررسی رابطه آموزش‌های ضمن خدمت، میزان سابقه خدمت و تحصیلات با توانمندی شغلی معلمان پرداخته‌اند. نتایج تحقیق نشان داد که از میان سه عامل آموزش‌های ضمن خدمت، سابقه و تحصیلات، تنها آموزش ضمن خدمت به طور معناداری با توانمندی شغلی ارتباط دارد. همچنین بین آموزش ضمن خدمت و هر یک از مؤلفه‌های توانمندی شغلی، رابطه معناداری وجود ندارد. به طور کلی نتایج تحقیق حاکی از این است که آموزش‌های ضمن خدمت معلمان بر توانمندی شغلی آنان تأثیر دارد و آن را افزایش می‌دهد.

جهان‌تیغ (۱۳۹۱) در مطالعه‌ای به ارزشیابی اثربخشی دوره‌های آموزش ضمن خدمت نهاد کتابخانه‌های عمومی استان گلستان براساس مدل CIPP پرداخته است. در این مطالعه اثربخشی مطلوب ابعاد زمینه و فرایند مورد تأیید قرار گرفت، اما نتایج تحقیق، مطلوبیت ابعاد برونواد و برونواد را تأیید نکرد و بررسی نشان داد که آموزش‌های ضمن خدمت صورت گرفته تأثیر بسزایی بر افزایش سطح سعادت اطلاعاتی آنان نداشته است.

پیرویان و همکاران (۱۳۹۰) پژوهشی را با عنوان ارزیابی اثربخشی دوره‌های آموزش ضمن خدمت کارکنان دانشگاه علوم پزشکی قزوین در سال ۱۳۹۰ براساس مدل ارزشیابی کرک پاتریک^۱ انجام داده‌اند. نتایج بیانگر آن است که فراغیران شرکت‌کننده در دوره‌های آموزشی در

^۱. Kirk Patrick

مجموع، میزان اثربخشی دوره‌های آموزشی را در سطح خوب ارزیابی نموده‌اند.

در حوزه تحقیقات خارجی کیم^۱ در پژوهش شبۀ آزمایشی خود با هدف سنجش اثربخشی برنامه آموزشی امنیت اطلاعات در مؤسسه خدمات مالی پنسیلوانیای غربی و تحلیل مقایسه‌ای آموزش کامپیوترا محور و مری محور از میان ۲۱۲ نفر در این مؤسسه، ۸۵ نفر مری محور و ۲۷ نفر کامپیوترا محور را برگردید. در این پژوهش منظور از اثربخشی، انتقال یادگیری، حفظ دانش یادگرفته شده و سطح رضایت فرآگیران بود. در واقع پژوهشگر در صدد پاسخ‌گویی به این سؤال بود که آیا اجرای دو نوع آموزش کامپیوترا محور و مری محور به نتایج متفاوتی از اثربخشی منجر می‌شود یا خیر. یافته‌های حاصل از این پژوهش که در نتیجه تحلیل واریانس به دست آمده بودند، عبارت‌اند از: فرآگیران مری محور، سطح بالاتری از انتقال یادگیری و رضایت کلی را در مقایسه با همکاران کامپیوترا محور از خود نشان دادند. در مقابل فرآگیران کامپیوترا محور سطح بالاتری از حفظ و نگهداری دانش را در مقایسه با فرآگیران مری محور در بازه زمانی ۶۰ روز پس از آموزش نشان دادند، با این وجود تفاوت معناداری در حفظ دانش بین دو گروه در بازه زمانی ۹۰ روز پس از آموزش مشاهده نشد.

فیلیپس و فیلیپس^۲ نیز پژوهشی با عنوان ارزشیابی آموزش در بخش دولتی و با استفاده از روش توصیفی- پیمایشی انجام دادند، جامعه آماری این پژوهش اعضای انجمن آمریکایی آموزش و بهسازی و اعضای انجمن مدیریت دولتی بین‌المللی بود که فرصت‌های آموزشی به کارکنان شان عرضه کرده بودند و نمونه آن شامل ۳۷۹ نفر از ۱۸۵۳ نفر بود. این‌بار مورد استفاده پرسشنامه و از آزمون‌های آماری همبستگی، تحلیل واریانس و کی دو استفاده شده بود و در نهایت این نتایج حاصل شدند: آموزش برگزار شده به درخواست کارفرما در سازمان‌های دولتی عمدتاً در سطح یک و دو ارزیابی می‌شوند، هیچ روش پذیرفته شده‌ای برای ارزیابی بازگشت سرمایه آموزش در سازمان‌های دولتی وجود ندارد، تفاوت‌های درصد ارزیابی انجام شده در هر پنج سطح مربوط به ویژگی‌های سازمان دولتی است، تفاوت‌ها در درصد ارزیابی انجام شده در پنج سطح ارزیابی مربوط به شیوه‌های آموزش در سازمان دولتی نظری نیازمندی فرایند آموزش است، تفاوت‌ها در درصد ارزیابی انجام شده در پنج سطح مربوط به تجربه مدیر است نه دیدگاه ذی‌نفعان، موانع ارزیابی آموزش در سازمان‌های دولتی مربوط به سطوح ارزیابی انجام شده است.

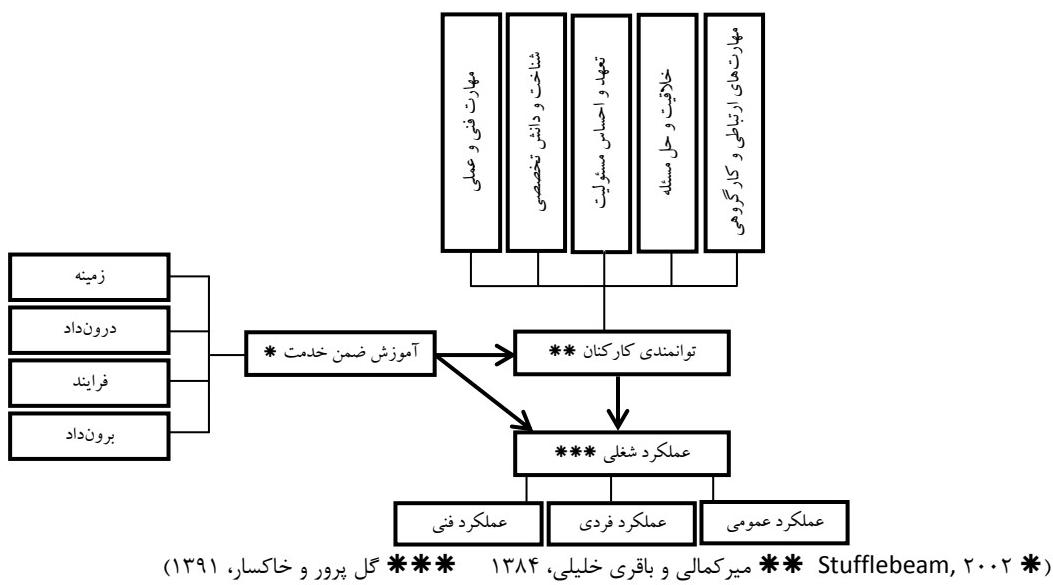
مدل مفهومی پژوهش

در این مطالعه رابطه متغیر کیفیت آموزش‌های ضمن خدمت به عنوان متغیر مستقل و متغیر توانمندی و عملکرد شغلی کارکنان به عنوان متغیرهای وابسته مورد بررسی قرار گرفته است. در پژوهش حاضر از مدل ارزشیابی‌ای استفاده شده که استافیل بیم و همکاران مطرح کرده‌اند.

^۱. Kim, ۲۰۱۰

^۲. Philips and Philips, ۲۰۰۳

شکل ۱: مدل مفهومی پژوهش



هدف از الگوی مذکور فراهم آوردن یک زمینه برای تعیین هدف‌های آموزشی است که درواقع طی برنامه‌ای به ایجاد تغییرات آموزشی برای نیل به اهداف کمک می‌کند و سپس به مقایسه واقعیت با اهداف تعیین شده می‌پردازد، اینکه به چه تغییراتی نیاز است و چه موانعی وجود دارد و در نهایت به میزان تحقق اهداف می‌پردازد. از این الگوی ارزشیابی می‌توان جهت تصمیم‌گیری و پاسخ‌گویی استفاده کرد.

فرضیه‌های پژوهش

فرضیه‌های اصلی این مقاله عبارت‌اند از: تأثیرگذاری آموزش‌های ضمن خدمت بر توانمندی کارکنان یک شرکت بیمه، تأثیرگذاری آموزش‌های ضمن خدمت بر عملکرد شغلی کارکنان یک شرکت بیمه و تأثیرگذاری توانمندی کارکنان بر عملکرد شغلی کارکنان یک شرکت بیمه. فرضیه‌های فرعی این پژوهش عبارت‌اند از: تأثیرگذاری کیفیت زمینه آموزش‌های ضمن خدمت بر توانمندی شغلی کارکنان در یک شرکت بیمه، تأثیرگذاری کیفیت درون‌داد آموزش‌های ضمن خدمت بر توانمندی شغلی کارکنان در یک شرکت بیمه، تأثیرگذاری کیفیت فرایند آموزش‌های ضمن خدمت بر توانمندی شغلی کارکنان در یک شرکت بیمه، تأثیرگذاری کیفیت برون‌داد آموزش‌های ضمن خدمت بر توانمندی شغلی کارکنان در یک شرکت بیمه، تأثیرگذاری کیفیت زمینه آموزش‌های ضمن خدمت بر عملکرد شغلی کارکنان در یک شرکت بیمه، تأثیرگذاری کیفیت درون‌داد آموزش‌های ضمن خدمت بر عملکرد شغلی کارکنان در یک شرکت بیمه، کیفیت فرایند آموزش‌های ضمن خدمت بر عملکرد شغلی کارکنان در یک شرکت بیمه و تأثیرگذاری کیفیت برون‌داد آموزش‌های ضمن خدمت بر عملکرد شغلی کارکنان در یک شرکت بیمه.

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی، از نظر روش پژوهش، توصیفی-تبیینی و از نوع پسرویدادی است. از نظر اجرا، پیمایشی و از نظر زمان، یک پژوهش مقطعی است. جامعه آماری عبارت از کلیه کارکنان یک شرکت بیمه بود که آمار آنها براساس بررسی‌های به عمل آمده ۵۰۰ نفر بوده است و با توجه به محدود بودن تعداد جامعه آماری، روش نمونه‌گیری طبقه‌ای و تصادفی سیستماتیک خواهد بود و به منظور تعیین حجم نمونه از فرمول کوکران با فرض حداقل واریانس ($P = 0.05$) استفاده شده است. بر اساس نتیجه فرمول کوکران، از حجم کل جامعه آماری، تعداد ۲۱۷ نفر نمونه برآورد شده است. برای افزایش نرخ بازگشت و همچنین افزایش دقت در نقطه نظرات ارائه شده،

پرسشنامه‌ها برای ۲۳۰ نفر از افراد جامعه ارسال شد و در نهایت ۲۱۲ پرسشنامه سالم و قابل تحلیل جمع‌آوری گردید. نتایج پژوهش با استفاده از روش مدل معادلات ساختاری بررسی و داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار SMART PLS و SPSS تجزیه و تحلیل شده است.

روایی و پایابی ابزار گردآوری داده‌ها

روایی (اعتبار)^۱ ابزار پژوهش

مقصود از روایی آن است که آیا ابزار اندازه‌گیری می‌تواند خصیصه‌ای که ابزار برای آن طراحی شده است را اندازه‌گیری کند یا خیر؟ (خاکی، ۱۳۸۵). برای سنجش روایی، پرسشنامه مذکور بین آزمودنی‌ها و تنی چند از استادی توزیع و در نهایت با استفاده از اطلاعات به دست آمده، پرسشنامه نهایی تهیه و تنظیم گردید.

پایابی (قابلیت اعتماد)^۲ ابزار پژوهش

پاسخ به سؤال زیر قابلیت اعتماد و پایابی ابزار را نشان خواهد داد:

ابزار اندازه‌گیری در شرایط یکسان تا چه اندازه نتایج یکسانی را به دست خواهد داد؟ لازم به ذکر است که روش‌های مختلفی نیز برای دستیابی به اعتماد و پایابی ابزار سنجش وجود دارد که به موارد زیر می‌توان اشاره کرد: اجرای دوباره (روش بازآزمایی^۳، روش موازی^۴ (همتا)، روش تنصیف^۵ (دو نیمه کردن)، روش کودریچاردسون^۶ و روش آلفای کرونباخ^۷ (خاکی، ۱۳۸۵). در این پژوهش از روایی با نظرخواهی از استادی و متخصصین و پایابی با ابزار آلفای کرونباخ استفاده شده است. قبل از مرحله اصلی جمع‌آوری داده‌ها ۳۰ پرسشنامه به طور نمونه بین افراد جامعه توزیع و از طریق محاسبه مقدار آلفای کرونباخ (۰/۹۳) معلوم شد که پرسشنامه مذکور از پایابی لازم برخوردار است. در جدول ۲ تعداد سؤالات متغیرهای پژوهش و میزان آلفای کرونباخ برای هر یک نشان داده شده است.

جدول ۲: تعداد سؤالات هر یک از متغیرهای پژوهش در پرسشنامه و میزان آلفای کرونباخ برای هر یک از متغیرهای پژوهش

منبع	تعداد سؤالات	آلفای کرونباخ	ضریب آلفای کرونباخ	ابعاد	سازه
Stuffel beam (۲۰۲۰)	۷		۰/۷۸۷	زمینه	آموزش ضمن خدمت
	۷		۰/۹۱۴	درونداد	بخش چهارم پرسشنامه
	۷	۰/۸۸۷	۰/۹۲۰	فرایند	In-Service Training
	۷		۰/۸۶۵	برونداد	
	۲۸			مجموع:	
پژوهش کمالی ^۸ (۱۴۲۳)	۴		۰/۹۲۳	ارتباطات و کار گروهی	
	۴		۰/۸۱۵	خلاقیت و حل مسئله	توانمندی
	۴	۰/۹۲۱	۰/۷۹۴	تعهد و احساس مسئولیت	بخش سوم پرسشنامه
	۴		۰/۸۹۰	اطلاعات و دانش تخصصی	Capability
	۴		۰/۸۶۵	مهارت فنی و عملی	

^۱. Validity

^۲. Reliability

^۳. Test-Retest

^۴. Equivalence

^۵. Split-Half

^۶. Kuder-Richardson

^۷. Cronbach's Alpha

۲۰				مجموع:
۲		۰/۷۴۴	عملکرد عمومی	عملکرد
۲		۰/۷۸۹	عملکرد فنی	(بخش چهارم پرسشنامه)
۲	۰/۷۴۶	۰/۷۴۴	عملکرد فردی	Operation
۶				مجموع:

تجزیه و تحلیل داده‌ها

نتایج توصیفی ویژگی‌های دموگرافیک پاسخ‌دهندگان

از نظر جنسیت ۳۹٪ از نمونه آماری این تحقیق را مردان و ۶۰٪ را زنان تشکیل داده‌اند، از نظر سنی بیشترین درصد مشارکت (۵۱٪) را رده سنی بالای ۴۰ سال داشته‌اند. دومین رده سنی با بیشترین فراوانی را گروه سنی ۵۰ تا ۴۱ سال (۲۷٪) تشکیل داده‌اند، از رده سنی بالای ۱۸٪ از اعضای نمونه مشکل از گروه سنی ۲۱-۳۰ سال و ۳۰٪ افراد بالاتر از ۵۰ سال است. به لحاظ تحصیلات ۳٪ افراد دارای تحصیلات دکتری و ۴٪ افراد دارای تحصیلات فوق لیسانس بوده‌اند که بالاترین درصد و فراوانی را در بین رده‌های تحصیلی داشته‌اند و ۳۳٪ اعضای نمونه را افراد با تحصیلات لیسانس تشکیل داده‌اند و ۱۲٪ افراد فوق دیپلم و ۳٪ اعضای نمونه نیز مدرک دیپلم داشته‌اند و همان طور که ملاحظه می‌شود به لحاظ تحصیلی بیش از ۸۴٪ افراد دارای تحصیلات لیسانس و بالاتر بوده‌اند که نشان‌دهنده سطح بالای تحصیلات پاسخ‌دهندگان بوده است. از نظر رسته شغلی ۴۲٪ از نمونه آماری این تحقیق را رسته شغلی مدیریتی و ۴۲٪ را فنی و تخصصی و ۱۵٪ الباقی نیز شامل رسته پشتیبانی بوده است. از نظر سابقه کار بیش از ۶۶٪ افراد نمونه دارای سابقه‌ای بیش از ۱۰ سال و ۳۳٪ الباقی سابقه کمتر از ۱۰ سال دارند.

آزمون نرم‌افزاری مهندسی

یکی از تقسیم‌بندی‌های رایج آمار، تقسیم‌بندی آن به آمار پارامتریک و آمار ناپارامتریک است. آمار پارامتریک مستلزم پیش‌فرض‌هایی در مورد جامعه‌ای که از آن نمونه‌گیری صورت گرفته می‌باشد. به عنوان مهم‌ترین پیش‌فرض در آمار پارامتریک فرض می‌شود که توزیع جامعه نرمال است اما آمار ناپارامتریک مستلزم هیچ‌گونه فرضی در مورد توزیع نیست. برای بررسی نرمال بودن مؤلفه‌های ابعاد الگو از آزمون کلموگروف- اسمیرنوف استفاده گردید. با توجه به جدول ۲ مشاهده می‌شود چون مقدار سطح معنی‌داری در تمامی متغیرها بالاتر از مقدار خطای ۰/۰۵ می‌باشد، یعنی مؤلفه‌های پژوهش همگی نرمال می‌باشند.

جدول ۳: نتایج آزمون کلموگروف اسمیرنوف برای متغیرهای پژوهش

Sig	Kolmogorov-Smirnov Z	Most Extreme Differences			متغیرهای تحقیق
		Negative	Positive	Absolute	
.0/.086	1/253	-0/.222	.0/.216	.0/.222	آموزش‌های ضمن خدمت
.0/.726	.0/.691	-0/.122	.0/.92	.0/.122	عملکرد شغلی
.0/.903	.0/.568	-0/.1	.0/.95	.0/.1	توانمندی کارکنان

ضرایب همبستگی پرسون

جدول ۴: ضرایب همبستگی و شاخص روابی منفک

متغیرهای پنهان	توانمندی کارکنان	عملکرد شغلی	برونداد	درونداد	زمینه	فرایند
توانمندی کارکنان	۰/۸۶۶*	۰/۹۲۵*	۰/۷۳۷*	۰/۸۱۲*	۰/۷۶۴*	۰/۸۲۳*
عملکرد شغلی	۰/۴۶۶	۰/۴۳۰	۰/۴۳۰	۰/۴۳۰	۰/۴۳۰	کیفیت برونداد
کیفیت برونداد	۰/۶۱۰	۰/۳۴۰	۰/۳۷۸	۰/۲۵۵	۰/۳۸۶	کیفیت درونداد
کیفیت زمینه	۰/۴۷۳	۰/۳۸۷	۰/۲۵۵	۰/۳۸۶	۰/۸۱۲*	کیفیت زمینه
کیفیت فرایند	۰/۴۵۱	۰/۳۱۱	۰/۰۵۱	۰/۲۰۸	۰/۴۰۲	کیفیت فرایند

* قطر اصلی ریشه دوم میانگین واریانس تبیین شده (AVE) را نشان می‌دهد.

جدول ۴ به بررسی رابطه خطی بین متغیرها می‌پردازد. با توجه به اینکه داده‌های حاصل از جمع‌آوری پرسش‌نامه‌ها از نوع داده‌های رتبه‌ای است، از همبستگی پیرسون استفاده می‌شود. ضریب همبستگی پیرسون، مشهورترین ضریب همبستگی است و به گونه‌ای تعریف شده است که مقادیر بین ۱- و +۱ را می‌گیرد. هر چه قدر مطلق این ضریب بزرگ‌تر باشد، شدت رابطه بیشتر است و علامت آن نیز جهت رابطه را نشان می‌دهد. ضریب مثبت نشان‌دهنده رابطه مستقیم بین دو متغیر و ضریب منفی نشان‌دهنده رابطه عکس بین دو متغیر است. روی قطر اصلی این ماتریس ریشه دوم میانگین واریانس تبیین شده (AVE) را نشان می‌دهد. لازمه تأیید روابی منفک بیشتر بودن مقدار ریشه دوم میانگین واریانس تبیین شده (AVE) از تمامی ضرایب همبستگی متغیر مربوط با باقی متغیرهاست.

نتایج آزمون فرضیه‌های پژوهش

پژوهش حاضر دارای ۳ فرضیه اصلی است، که دو فرضیه به بررسی تأثیر آموزش‌های ضمن خدمت بر توانمندی و عملکرد شغلی کارکنان این شرکت بیمه‌ای مورد بررسی می‌پردازد و فرضیه اصلی سوم به تأثیر توانمندی بر عملکرد شغلی این کارکنان می‌پردازد. تجزیه و تحلیل یافته‌های مربوط به پژوهش حاضر بیانگر تأیید فرضیه اصلی اول است، با توجه به جدول ۵ می‌توان نتیجه گرفت که: "آموزش‌های ضمن خدمت بر توانمندی کارکنان شرکت بیمه‌ای مورد بررسی تأثیرگذار است." ضریب تعیین این رابطه ۰/۵۴ شده است. ضریب تعیین نشان می‌دهد که متغیر مستقل چند درصد از تغییرات متغیر وابسته را توضیح و تبیین می‌کند. بر این اساس متغیر آموزش‌های ضمن خدمت به تنها ۴۱٪ توانسته است ۵۴٪ از تغییرات توانمندی کارکنان را پیش‌بینی کند. نتیجه حاصل از این فرضیه با پژوهش صباغیان (۱۳۷۴) که به بررسی میزان تأثیر آموزش کارکنان بر توانمندسازی منابع انسانی بانک کشاورزی منطقه غرب شهر تهران پرداخته است، همخوانی دارد.

جدول ۵: نتایج معادلات ساختاری

متغیر وابسته	متغیر مستقل	شاخص‌های آماری	مقدار
توانمندی کارکنان	آموزش‌های ضمن خدمت	ضریب تعیین (R^2)	۰/۵۴
متغیر با تابا	مقدار با تابا		۰/۷۳۵
متغیر تابی	مقدار تابی		۲۴/۵۲۴
سطح معناداری	سطح معناداری		۰/۰۰۰

تجزیه و تحلیل یافته‌ها فرضیه "آموزش‌های ضمن خدمت بر عملکرد شغلی کارکنان شرکت بیمه مورد بررسی تأثیرگذار است." را تأیید می‌کند. همچنین با توجه به تجزیه و تحلیل یافته‌های پژوهش (جدول ۶) میزان اثر محاسبه شده توانمندی کارکنان بر عملکرد شغلی برابر با

۰/۲۵۹ است. چون سطح معنی داری ۰/۰۰۰ و کمتر از ۰/۰۵ است ($p < 0.05$), با احتمال ۰/۹۵ ادعای محقق مبنی بر اینکه "توانمندی کارکنان بر عملکرد شغلی کارکنان در یک شرکت بیمه تأثیرگذار است" نیز تأیید می‌گردد. در ادامه تأثیر هر یک از ابعاد چهارگانه مدل CIPP (کیفیت زمینه، کیفیت درون داد، کیفیت فرایند، کیفیت برونداد) بر توانمندی کارکنان و عملکرد شغلی کارکنان بررسی شده است.

جدول ۶: نتایج معادلات ساختاری جهت بررسی روابط بین متغیرها

						متغیرهای مستقل		متغیر وابسته
		R ²	وضعیت فرضیه	t	بتا			
مستقیم	تأیید	۰/۲۵۴	آموزش‌های ضمن خدمت	۳/۶۱	۰/۰۰۱	۰/۲۸۲	عملکرد شغلی	آموزش‌های ضمن خدمت
	تأیید							
مستقیم	تأیید	۰/۰۰۱	۳/۲۷۲	۰/۰۰۹	۰/۲۵۹	۰/۰۰۱	توانمندی کارکنان	توانمندی کارکنان

با توجه به یافته‌های پژوهش (جدول ۷) و اینکه سطح معنی داری ۰/۰۱ و کمتر از ۰/۰۵ است ($p < 0.05$), با احتمال ۰/۹۵ با توجه به وجود ضریب بتای مثبت می‌توان گفت کیفیت زمینه آموزش‌های ضمن خدمت بر توانمندی کارکنان شرکت بیمه مورد بررسی تأثیر مستقیم و مثبت دارد.

جدول ۷: نتایج معادلات ساختاری جهت بررسی فرضیه‌های فرعی

						متغیرهای مستقل		متغیر وابسته
		R ²	وضعیت فرضیه	t	بتا			
مستقیم	تأیید	۰/۵۶۴	توانمندی کارکنان	۰/۰۰۰	۴/۹۳۷	۰/۲۴۰	کیفیت برونداد	کیفیت برونداد
	تأیید			۰/۰۰۰	۸/۵۲۱	۰/۴۰۸	کیفیت درون داد	کیفیت درون داد
	تأیید			۰/۰۱۰	۲/۵۷۶	۰/۱۳۴	کیفیت زمینه	کیفیت زمینه
	تأیید			۰/۰۰۰	۶/۵۹۹	۰/۳۰۸	کیفیت فرایند	کیفیت فرایند
	تأیید			۰/۰۲۹	۲/۱۹۳	۰/۱۲۲	کیفیت برونداد	کیفیت برونداد
	تأیید			۰/۰۰۳	۳/۰۳۰	۰/۱۷۴	کیفیت درون داد	کیفیت درون داد
	تأیید			۰/۰۰۲	۳/۱۵۵	۰/۲۱۲	کیفیت زمینه	کیفیت زمینه
	تأیید			۰/۰۰۲	۳/۰۹۱	۰/۱۹۵	کیفیت فرایند	کیفیت فرایند

تأثیر کیفیت درون داد آموزش‌های ضمن خدمت بر توانمندی کارکنان در شرکت بیمه، مورد بررسی قرار گرفت که با سطح معنی داری ۰/۰۰۰ و کمتر از ۰/۰۵ است ($p < 0.05$), با احتمال ۰/۹۵ ادعای محقق مبنی بر اینکه "کیفیت درون داد آموزش‌های ضمن خدمت بر توانمندی کارکنان در شرکت بیمه مورد بررسی تأثیرگذار است"، تأیید می‌گردد. با وجود ضریب بتای مثبت می‌توان گفت کیفیت درون داد بر توانمندی کارکنان در شرکت بیمه مورد بررسی تأثیرگذار است. با توجه به وجود ضریب بتای مثبت می‌توان گفت کیفیت فرایند بر توانمندی کارکنان تأثیر مستقیم و مثبت دارد. با توجه به وجود ضریب بتای مثبت می‌توان گفت کیفیت فرایند آموزش‌های ضمن خدمت بر توانمندی کارکنان در شرکت بیمه مورد بررسی تأثیرگذار است و در نهایت با مثبت دارد. یعنی کیفیت فرایند آموزش‌های ضمن خدمت بر توانمندی کارکنان در شرکت بیمه مورد بررسی تأثیرگذار است و در تأثیر بعد کیفیت برونداد (از ابعاد مدل CIPP) بر توانمندی کارکنان در شرکت بیمه مورد بررسی طبق جدول ۷ و با توجه به وجود ضریب بتای مثبت می‌توان گفت کیفیت برونداد بر توانمندی کارکنان تأثیر مستقیم و مثبت دارد. ضریب تعیین برابر ۰/۵۶۴ شده است، بنابراین متغیرهای کیفیت زمینه، کیفیت درون داد، کیفیت فرایند و کیفیت برونداد جمعاً توانسته‌اند ۰/۵۶٪ از تغییرات متغیر توانمندی کارکنان را توضیح دهند. با توجه به مقدار ضریب بتا می‌توان گفت سهم کیفیت زمینه کمتر از بقیه و سهم کیفیت درون داد بیشتر از بقیه است. با توجه به اینکه سطح معنی داری ۰/۰۰۲ و کمتر از ۰/۰۵ است ($p < 0.05$), با احتمال ۰/۹۵ ادعای محقق مبنی بر اینکه "کیفیت زمینه آموزش‌های ضمن خدمت بر عملکرد شغلی کارکنان در شرکت بیمه مورد بررسی تأثیرگذار است." تأیید می‌گردد. یعنی با وجود ضریب

بتابی مثبت می‌توان گفت کیفیت زمینه بر عملکرد شغلی تأثیر مستقیم و مثبت دارد. با توجه به اینکه سطح معنی‌داری 0.003 و کمتر از 0.005 است ($p < 0.05$)، با احتمال 0.95 کیفیت درون‌داد آموزش‌های ضمن خدمت بر عملکرد شغلی کارکنان در شرکت بیمه مورد بررسی تأثیرگذار است. با وجود ضریب بتای مثبت می‌توان گفت کیفیت درون‌داد بر عملکرد شغلی تأثیر مستقیم و مثبت دارد. همچنین با توجه به نتایج حاصل از آزمون فرضیه‌ها (جدول ۷) با احتمال 0.95 ادعای محقق مبنی بر اینکه "کیفیت فرایند آموزش‌های ضمن خدمت بر عملکرد شغلی کارکنان در شرکت بیمه مورد بررسی تأثیرگذار است" تأیید می‌گردد. با توجه به وجود ضریب بتای مثبت می‌توان گفت کیفیت فرایند بر عملکرد شغلی تأثیر مستقیم و مثبت دارد و در انتها، با توجه به نتایج پژوهش و اینکه سطح معنی‌داری 0.029 و کمتر از 0.05 است ($p < 0.05$)، (جدول ۷) با احتمال 0.95 ادعای محقق مبنی بر اینکه "کیفیت برونداد آموزش‌های ضمن خدمت بر عملکرد شغلی کارکنان شرکت بیمه مورد بررسی تأثیرگذار است" تأیید می‌گردد. با وجود ضریب بتای مثبت می‌توان گفت کیفیت برونداد بر عملکرد شغلی تأثیر مستقیم و مثبت دارد. ضریب تعیین براابر 0.238 شده است، بنابراین متغیرهای کیفیت زمینه، کیفیت درون‌داد، کیفیت فرایند و کیفیت برونداد را روی هم رفته توانسته‌اند 23.8% از تغییرات متغیر عملکرد شغلی را توضیح دهند. با توجه به مقدار ضریب بتا می‌توان گفت سهم کیفیت برونداد کمتر از بقیه و سهم کیفیت زمینه بیشتر از بقیه است.

جمع‌بندی و پیشنهادها

از اهداف مهم هر آموزشی، اطمینان از این مسئله است که آموزش‌های مربوطه به صورت اثربخش ارائه شده باشد. جهت تحقق این هدف، روش‌ها و گام‌های متنوعی را می‌توان ارائه نمود؛ یکی از روش‌ها اطمینان از این امر است که فرایند آموزش با صحت و دقیقت کافی انجام پذیرد. آموزش در حقیقت گسترش نگرش‌ها، دانش، مهارت و الگوهای رفتاری موردنیاز یک فرد برای انجام عملکرد مناسب در یک تکلیف یا شغل معین است. آموزش اثربخش، فرایندی است که می‌تواند مسئولیت تحول در نیروی انسانی، مناسب با تحولات در ساختار، فنون، فناوری و محصول را برای سازگاری سازمان با تأثیر عوامل محیطی به عهده بگیرد. هدف اصلی از انجام این پژوهش، ارزیابی کیفیت دوره‌های آموزش ضمن خدمت یک شرکت بیمه‌ای براساس مدل CIPP و سنجش تأثیر آن بر توانمندی و عملکرد کارکنان است. نتایج پژوهش حاضر نشان می‌دهد که آموزش‌های ضمن خدمت در سازمان‌ها بر توانمندی و عملکرد کارکنان تأثیرگذار است، پیش از این نیز نتایج پژوهش‌ها نشان داده که آموزش‌های ضمن خدمت باعث افزایش توانمندی شده و بر عملکرد تأثیرگذار است.

طبق نتایج این پژوهش سازمان‌ها باید نسبت به آموزش و بهسازی دانش کارکنان توجه ویژه اتخاذ کنند و دوره‌های آموزشی را براساس نیازسنجی که قبلاً از طرف سازمان انجام شده است، طراحی و به اجرا در آورند و تلاش کنند که مطالب کاربردی در چهارچوب نیازهای شغلی فرآگیران طراحی شود و در طراحی دوره‌ها به سطح موردنظر برای ارتقای کارکنان توجه شود و به آنها اطمینان داده شود که عملکرد آنها ملاک اصلی برای ارزشیابی است. با به کارگیری مدل CIPP و ارزیابی کیفیت آموزش‌های ضمن خدمت برنامه‌ریزی صحیح را به کار گرفته و حین اجرای برنامه در صدد رفع اشکالات برآیند. نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که ابعاد آموزش‌های ضمن خدمت (زمینه، درون‌داد، فرایند و برونداد) بر توانمندی و عملکرد کارکنان تأثیر مثبتی دارد. یافته‌های این پژوهش می‌تواند به شرکت بیمه‌ای که مورد مطالعه این پژوهش است، کمک نماید که تصویری کلی از کیفیت آموزش‌های ضمن خدمت خود به دست آورد. شناسایی عوامل تأثیرگذار بر آموزش‌های ضمن خدمت می‌تواند در برنامه‌ریزی، هدایت و اجرا و اصلاح برنامه‌ها به برگزارکنندگان این آموزش‌ها کمک نماید. نتیجه حاصل از این پژوهش بیان می‌دارد که: متغیرهای کیفیت زمینه، کیفیت درون‌داد، کیفیت فرایند و کیفیت برونداد جمعاً توانسته‌اند بر تغییرات متغیر توانمندی و عملکرد شغلی کارکنان تأثیرگذار باشند که سهم کیفیت زمینه در توانمندی کمتر از بقیه و سهم کیفیت درون‌داد بیشتر از بقیه است. در عملکرد کارکنان، سهم کیفیت برونداد کمتر از بقیه و سهم کیفیت زمینه بیشتر از بقیه است. با توجه به نتایج حاصل از پژوهش می‌توان به سازمان مذکور و سایر سازمان‌ها پیشنهاد نمود که دوره‌های آموزشی براساس نیازسنجی که قبلاً از طرف سازمان انجام شده است، طراحی و به اجرا درآیند و تلاش شود که مطالب کاربردی در چهارچوب نیازهای شغلی فرآگیران ارائه گردد. همچنین به مهارت‌های شغلی کارکنان در

طراحی دوره‌های آموزشی توجه شود تا باعث انگیزه در بین فراغیران جهت استفاده بهینه از وقت کلاس شود. همچنین با مراکز علمی و آموزشی، ارتباط مؤثر و مستمر برقرار شود و از نظر مدرسین دوره‌ها، در طراحی دوره‌های آموزشی بهره گرفته شود و از نظرات مدیران ارشد یا کارکنانی که در دوره‌های آموزشی شرکت نموده‌اند در طراحی دوره‌های بعدی استفاده شود.

منابع و مأخذ

- آقایار، س.، (۱۳۸۲). توانمندسازی روشی نوین در محیط رقابتی. ماهنامه علمی-آموزشی تخصصی مدیریت تدبیر، ش ۱۳۵.
- ابراهیم‌آبادی، ف.، (۱۳۸۸). بررسی عوامل مؤثر بر انگیزه کارکنان برای شرکت در دوره‌های آموزش ضمن خدمت شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی ایران در مناطق اصفهان و کردستان براساس نظریه تعدیل یافته انتظار، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه اصفهان، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی.
- ابطحی، ح.، (۱۳۷۵). آموزش و بهسازی منابع انسانی، سازمان گسترش و توسعه صنایع ایران، تهران: مؤسسه مطالعات و برنامه‌ریزی آموزشی.
- اسلومن، م.، (۱۳۸۲). استراتژی آموزش حرفه‌ای، ترجمه محمد ضیایی بیگدلی، تهران: سارگل، چ ۱.
- پیرویان، ف.، شیرعلی، م.ح، نجفی، م. بهرام‌خانی، ف.، (۱۳۹۰). ارزیابی اثربخشی دوره‌های آموزش ضمن خدمت کارکنان دانشگاه علوم پزشکی قزوین در سال ۱۳۹۰ بر اساس مدل ارزشیابی کرک‌پاتریک. دو ماهنامه علمی دانشگاه علوم پزشکی قزوین، ش ۱۲.
- ج ۱ زنی، ن.، (۱۳۷۵). مدیریت منابع انسانی، تهران: نی، چ ۱.
- جهان‌تیغ، الف.، (۱۳۹۱). بررسی وضعیت و میزان اثربخشی آموزش‌های ضمن خدمت نهاد کتابخانه‌های عمومی استان گلستان، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه فردوسی مشهد.
- خاکی، غ.ز.، (۱۳۸۵). روش تحقیق با رویکردی بر پایان‌نامه‌نویسی، مرکز تحقیقات علمی کشور، چ ۱۱.
- دلاور، ع.، (۱۳۷۹). روش‌های تحقیق در روانشناسی و علوم تربیتی، تهران: ویرایش.
- دموندی، م.الف. الزامی، ع.، (۱۳۹۲). بررسی رابطه آموزش‌های ضمن خدمت، سابقه خدمت و تحصیلات با توانمندی شغلی معلمان زن. نشریه علمی پژوهشی فناوری آموزش، چ ۷.
- رسنه مقدم، آ.، (۱۳۸۴). مطالعه ویژگی‌های سازمان یادگیرنده در یک سازمان یاددهنده. نشریه دانش مدیریت، ش ۶۹.
- صباغیان، ز.، (۱۳۷۴). تأثیر آموزش ضمن خدمت بر افزایش موفقیت و کارآیی مدیران، مدیریت در آموزش و پرورش، چ ۱۳.
- علم‌شاهی، م.ر.، (۱۳۹۱). بررسی اثربخشی دوره‌های آموزشی ضمن خدمت کارکنان شرکت زامیاد (عضو گروه خودروسازی سایپا)، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد تهران مرکز، دانشکده روانشناسی و علوم اجتماعی.
- فتحی‌واجارگاه، ک.، (۱۳۸۳). الف.، برنامه‌ریزی آموزشی ضمن خدمت کارکنان، تهران: سمت.
- فتحی‌واجارگاه، ک.، (۱۳۸۳). ب. درآمدی بر برنامه‌ریزی آموزش ضمن خدمت کارکنان، تهران: سرآمد کاوش، چ ۶.
- کیامنش، ع.ر.، (۱۳۷۷). روش‌های ارزشیابی آموزشی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه پیام‌نور.
- گل‌پرور، م. خاکسار، ف.، (۱۳۹۱). رابطه بین هوش هیجانی با عملکرد شغلی کارکنان، کارخانجات صنعتی شهر اصفهان. نشریه روانشناسی بالینی و شخصیت (دانشور رفتار) (روانشناسی بالینی و شخصیت)، چ ۲، (۴۰) ۱۷.
- مرادی نصرآبادی، ز.، (۱۳۹۱). نقش آموزش‌های ضمن خدمت در توانمندسازی کارکنان دانشگاه پیام‌نور استان کرمانشاه، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبائی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی.
- مطهری‌نژاد، ح.، (۱۳۸۲). کیفیت نظام آموزش کارکنان. ماهنامه علمی-آموزشی تخصصی مدیریت تدبیر، چ ۶۷.
- منوریان، ع. تهمامی، ف.، (۱۳۹۰). شناسایی و اولویت‌بندی عوامل بحرانی موققیت در استقرار نظام مدیریت دانش. فصلنامه مطالعات منابع انسانی، چ ۱.

میرسپاسی، ن.، (۱۳۸۱). مدیریت استراتژیک منابع انسانی و روابط کار، تهران: سمت، ج ۲۰.

میرکمالی، س.م.، (۱۳۷۷). آموزش ضمن خدمت اساسی ترین عامل بهسازی سازمان. فصلنامه مدیریت در آموزش و پژوهش، ش ۱۷.

میرکمالی، س.م. باقری خلیلی، ز.، (۱۳۸۴). ارزیابی توانمندی‌های شغلی دانش‌آموختگان رشته فنی و حرفه‌ای (شاغل در شرکت ایران خودرو از دیدگاه مدیران واحدهای تولیدی. نشریه نوآوری‌های آموزشی، (۱۳) ۴.

نوجوان، س.، (۱۳۸۹). تأثیر دوره‌های آموزش ضمن خدمت در بهبود عملکرد کارکنان در شرکت‌های بیمه (مطالعه موردی شرکت بیمه دان)، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه پیام نور تهران.

- Bowen; B.; Ford; J.K. Salas; E., (۲۰۰۵). Application of cognitive, skill-based, and affective theories of learning outcomes to new methods of training evaluation. *Journal of Applied Psychology*, ۷۸(۲).
- Cascio; W., (۱۹۸۹). *Human resources: Productivity, quality of worklife, Profit*, MC Grow- Hill International Editions, ۲nd ed.
- Cotton; K., (۲۰۰۱). *Developing employability skills*, Northwest Regional Educational Research Laboratory, Portland.
- Goldstein; Irwin L., (۱۹۹۳). *Training in organizations: Needs assessment, Development, and Evaluation*. ۴rd ed. California: Brooks/Cole Publishing Company.
- Harris; B., (۱۹۸۰). *Dilemmas in training for transfer and retention*. *Applied Psychology: An International Review*, ۴۶ (۴), New Jersey: John Wiley.
- Kim; S.Y., (۲۰۱۰). Present and future of internet banking in China. *JIBC Journal of Internet Banking and Commerce*. ۱۹(۲).
- Kristiens; C.M., (۲۰۰۴). *Seeing what's next: Using theories of innovation to predict industry change*. Boston: Harvard Business School Pres.
- Knight; P.T. Yorke; M., (۲۰۰۲). Learning and employability. Employability, judging and communicating achievements. ITSN Generic Center, Learning and Teaching Support Network. <<http://www.itsn.ac.uk>> [Accessed ۵ April ۲۰۰۶].
- Pear; K. Ghater; L., (۱۹۸۳). Effects of self-efficacy and post training intervention on the acquisition and maintenance of complex interpersonal skills. *Personnel Psychology*, ۴۶.
- Phillips; J.J. Phillips; P.P., (۲۰۰۳). January. Using action plans to measure ROI: A case study. *Performance Improvement*, ۴۲(1).
- Robbins; S.P., (۲۰۰۰). *Organizational behavior*, Prentice Hill,p. ۴۰۰.
- Stuffelbeam; p D.L., (۲۰۰۲). CIPP evaluation model checklist. Intended for use by Evaluators and Evaluation Clients/Stakeholders.
- UNESCO ILO, (۲۰۰۲), *Technical and Vocational Education and Training in the ۲۱st Century: New Roles and Challenges for Guidance and Counseling*, IAC - IAEVG – UNESCO.
- Zolingen; S. Van; J., (۲۰۰۲). University of nijmegen. The role of key qualification in the transition from vocational education to work. *Journal of Vocational Education Research*, ۲۷ (۲).